



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000292519

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005409-67.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP, são apelados GISELE MARTINS FERNANDES DIAS e RICARDO DIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 26 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1005409-67.2024.8.26.0011.

Apelante: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP).

Apelados: Gisele Martins Fernandes Dias e Ricardo Dias.

Ação: Indenização por Danos Morais.

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros.

Juíza de 1ª instância: Dra. Flávia Snaider Ribeiro.

Voto nº 14.857.

CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. Hipótese em que restou incontroversa a falha na prestação e o descaso com os consumidores, que ficaram sete dias sem água. Não se trata de abastecimento com fluxo menor, mas sim desabastecimento total. Autores que não podem ser responsabilizados apenas porque não indicaram os dados da caixa d'água. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Dano moral *in re ipsa* caracterizado. Teoria do risco proveito. Liquidação em R\$ 3.000,00, para cada autor, que merece prestígio, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 200/207, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00, para cada autor, a título de danos extrapatrimoniais.

Busca o polo passivo a reforma do *decisum* monocrático porque: a) não houve interrupção total do serviço, o qual foi restabelecido dentro de prazo razoável; b) a obrigação de

garantir abastecimento emergencial por meio de caixa d'água é do usuário (sic); c) não restou comprovada a falha na prestação do serviço; d) inexistente dano moral, excessivo (fls. 210/225).

Tempestiva e preparada (fls. 226/227), vieram aos autos contrarrazões (fls. 231/236).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores.¹

Fixada tal premissa, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite² seja ela mantida.³

Com efeito, narram os autores que em 08.03.2024 o fornecimento de água em sua residência foi suspenso, permanecendo assim por sete dias, em razão de um problema externo, que exigiu reparos na via pública (fls. 02), a ensejar a necessidade de reparação do dano moral experimentado.

A SABESP, por sua vez, aduz que apenas houve *abastecimento com fluxo menor*, sendo de responsabilidade do usuário *informar a reservação de água no imóvel*, bem como *quantas caixas e capacidade em litros ou m³ (sic)* (fls. 51).

Pois bem. Verifica-se que os apelados tentaram, por diversas vezes, entrar em contato com a ré para a resolução do problema de falta de água (fls. 19/26), contudo, a restauração do serviço somente se deu em 14.03.2024 (fls. 02).

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

³ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

De fato, aos consumidores⁴ – a facilitar a defesa dos seus direitos – deve ser garantido o mais pleno acesso aos órgãos judiciários, inclusive com a inversão do ônus da prova *quando, a critério do juiz, for verossímil a sua alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência*.⁵

Deste modo, competia à SABESP – no exercício frutuoso da sua exclusiva atividade probatória⁶ – demonstrar que houve o regular reabastecimento após a primeira reclamação⁷, **em prazo razoável**, a trazer aos autos prova material apta a comprová-lo; mas isso não ocorreu.⁸

Inviável que a ré atribua a culpa pela ausência de fornecimento de água aos usuários, apenas porque não informaram os dados da caixa d'água.

Irretorquível, pois, a responsabilidade objetiva⁹ da fornecedora pelos danos causados durante a prestação falha dos seus serviços, a se verificar a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**indevida e prolongada interrupção do fornecimento de água, serviço público essencial**¹⁰), a caracterizar o ato ilícito¹¹ diante da ofensa danosa à esfera de direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender¹², reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹³, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹⁴

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio

⁴ STF, ADIN 2.591/DF c.c. STJ, Súm. 297.

⁵ CDC, art. 6º, VII e VIII.

⁶ TJSP, AC 1006008-88.2020.8.26.0223, rel. Luis Fernando Nishi, j. 16.08.2021.

⁷ CDC, art. 6º, VIII, c.c. CPC, art. 373, II.

⁸ CPC, art. 434.

⁹ CF, art. 37, § 6º, c.c. CDC, art. 14.

¹⁰ Lei nº 7.783/89, art. 10, I.

¹¹ CC, art. 187.

¹² CF, art. 5º, XXXII.

¹³ CDC, art. 4º, II e VI.

¹⁴ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo dano evento do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹⁵, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹⁶. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁷ – da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores de não serem submetidos a tamanho imbróglio, sendo obrigados a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deram causa¹⁸, a não se perder de vista o tônus de continuidade que marca o serviço de abastecimento de água.¹⁹

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*²⁰, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do

¹⁵ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹⁶ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁷ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁸ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁹ CDC, art. 22, *caput*.

²⁰ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.²¹

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*²², o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²³, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁴

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁵, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²⁶

No que tange à liquidação, considerando o porte econômico da ré e a gravidade do quadro fático, os R\$ 3.000,00 arbitrados, para cada autor, a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio, indexadores inclusive (correção monetária²⁷ + juros de mora legais²⁸); contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “b” – fls. 09) apresenta caráter apenas estimatório.²⁹

²¹ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

²² TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²³ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁴ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

²⁵ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²⁶ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁷ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁹ STJ, Súm. 326.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁰, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³¹

Sucumbente na sua pretensão³², nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pela apelante para 15% da condenação.

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE** PROVIMENTO ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³³, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁰ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³¹ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³² STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

³³ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.